

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Донецкий государственный медицинский университет имени М. Горького»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
Кафедра дерматовенерологии и косметологии ФНМФО

Особенности коммуникативного общения с «трудным» пациентом на приеме у косметолога

д.мед.н., проф. Киосева Е.В.

асс. Арешидзе А.И.

асс. Перцева Е.В.

г.Донецк, 30 мая 2025 г.

Основы коммуникативного общения

- ▶ **Коммуникативное общение в медицине** - это форма взаимодействия между врачом и пациентом, которая осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств коммуникации и направлена на установку доверительных отношений в системе врач-пациент

Виды коммуникации

- ▶ По количеству участников:
 - межличностная
 - в малых группах
 - массовая коммуникация
- ▶ По форме:
 - вербальная (посредством передаваемой речью информации, содержащейся в словах)
 - невербальная (поведенческие и речевые реакции)

Коммуникативные функции на приеме у косметолога

перцептивная

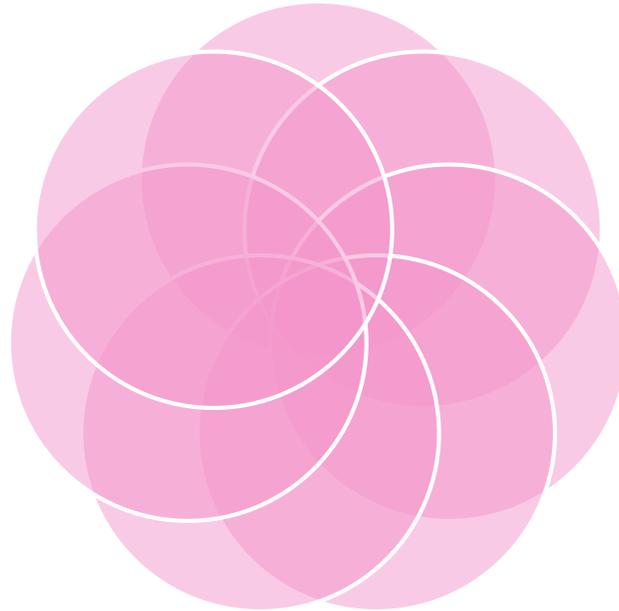
инструментальная

контактная

трансляционная

информативная

эмотивная



Психолингвистическая модель «трудного» пациента

личностные особенности

конфликтное поведение

противодействие лечению

гиперрефлексия

активная жестикуляция

языковой барьер

конформность

интроверсия

Типы акцентуаций «трудного» пациента

▶ Психостенический

- ❑ склонность к самоанализу и рефлексии, нерешительность, страх совершить ошибку

▶ Сенситивный

- ❑ впечатлительность, чувство собственной неполноценности, робость, застенчивость, обидчивость, чрезмерная чувствительность

▶ Циклоидный

- ❑ циклические изменения настроения, подавленность сменяется повышенным настроением

Типы акцентуаций «трудного» пациента

▶ Эпилептоидный

- ❑ склонность к агрессии, вспыльчивость, упорство, стремление к доминированию, возбудимость, эмоциональная инертность, напряжённость, авторитарность

▶ Шизоидный

- ❑ замкнутость, трудности в сопереживании, установлении эмоциональных контактов, необщительность

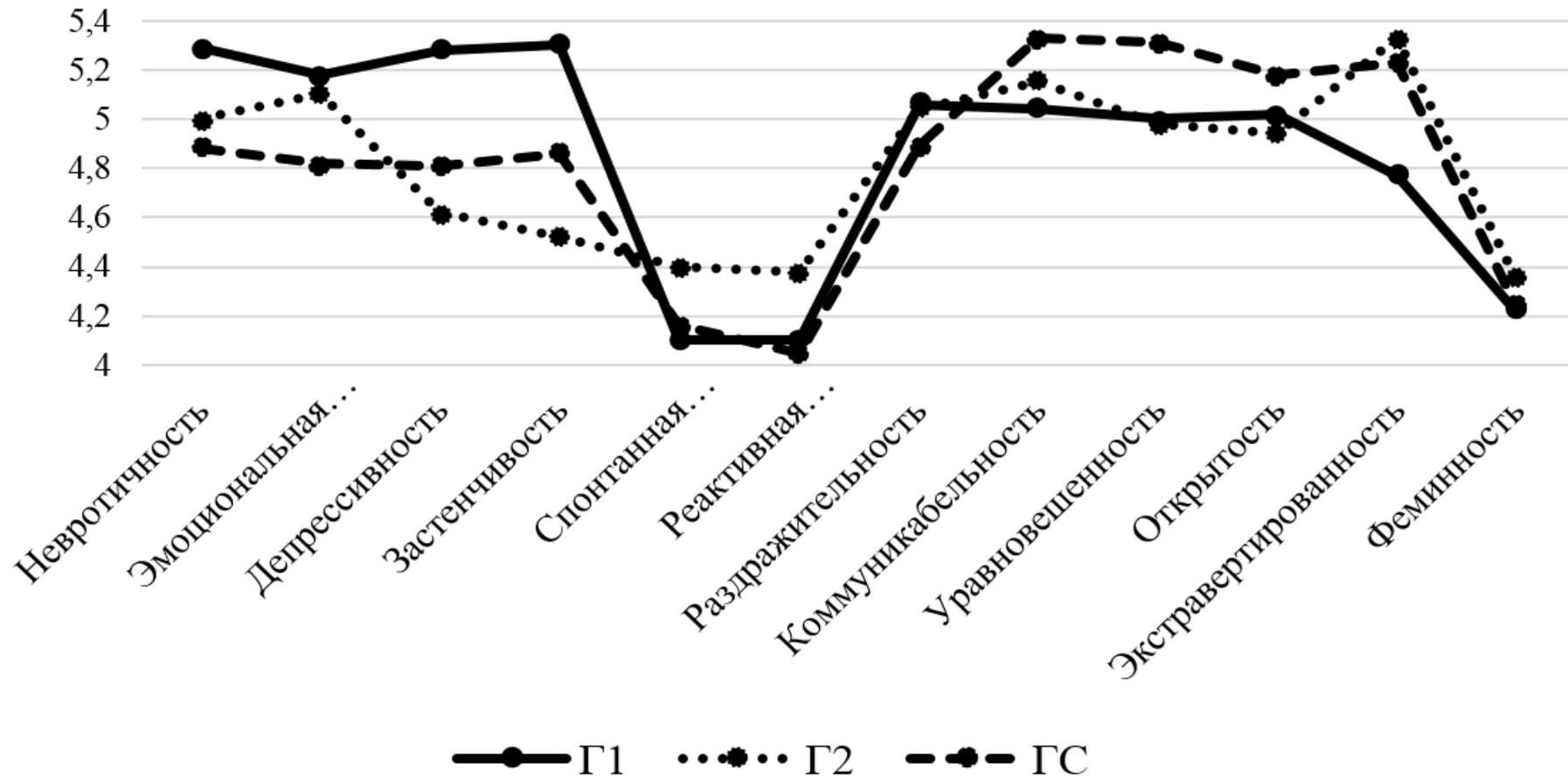
▶ Неустойчивый

- ❑ избегание ответственности

▶ Конформный

- ❑ тенденция к подражанию, неспособность к самостоятельности в суждениях и поведении

Личностные профили пациентов косметологического профиля с гармоничным и дисгармоничным соотношением



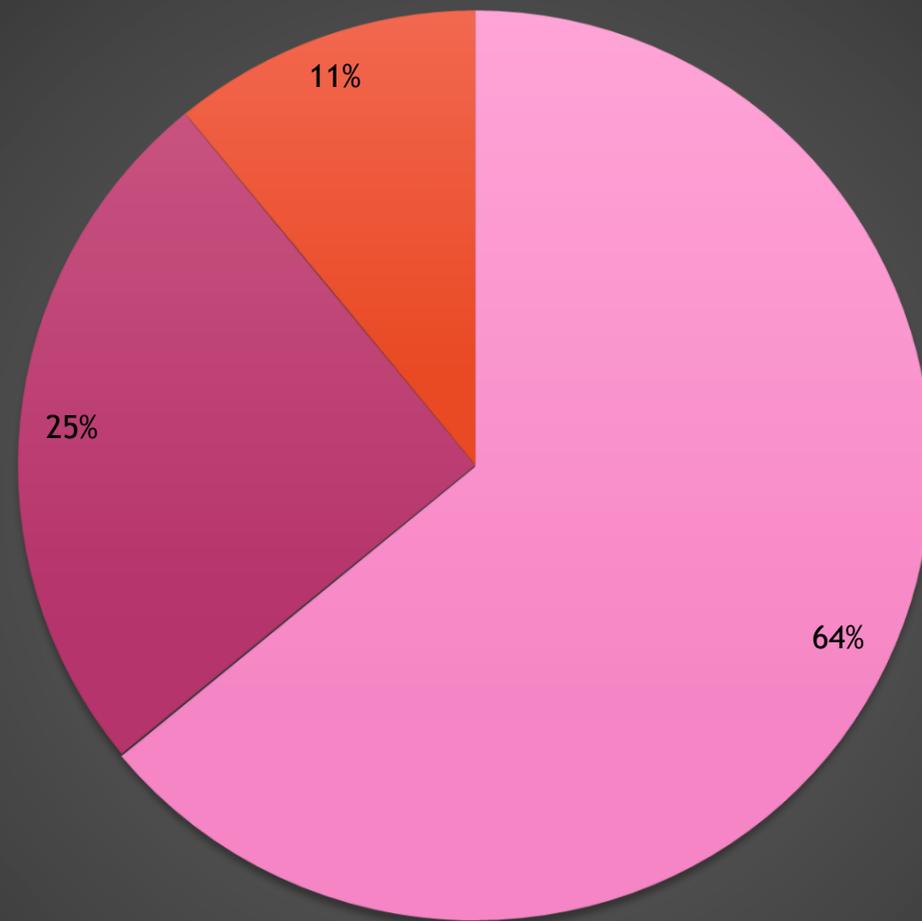
Элементы невербального общения с пациентом на приеме у косметолога

- ▶ поза
- ▶ жесты (движения рук или кистей)
- ▶ походка (ритм, скорость, длина шага)
- ▶ мимика
- ▶ взгляд
- ▶ особенности голоса
- ▶ прикосновения
- ▶ «пространственное поведение» (то, как индивид использует свою пространственную среду на разных уровнях — личностном, межличностном, групповом)

Ключевые аспекты вербального общения врача-косметолога с «трудным» пациентом

- ▶ Ясность содержания
- ▶ Логичность и последовательность
- ▶ Использование однозначных, ёмких и коротких предложений
- ▶ Подбор слов с учётом особенностей пациента
- ▶ Активное слушание
- ▶ Использование вежливых и корректных выражений
- ▶ Рефлексия содержания сказанного
- ▶ Применение уточняющих фраз
- ▶ Ободрение, поощрение
- ▶ Выражение поддержки и понимания

Соотношение вербальной и невербальной составляющих в процессе коммуникативного общения врача-косметолога и пациента



■ Поза, жесты, мимика ■ Интонация ■ Речь ■

Выводы

Учитывая личностные аспекты поведения «трудного» пациента, врачу-косметологу следует придерживаться нижеперечисленных рекомендаций для благоприятного коммуникативного комплаенса:

- ▶ Эмпатия и активное слушание
- ▶ Индивидуальный подход
- ▶ Соблюдение норм этики и деонтологии
- ▶ Открытая и честная коммуникация
- ▶ Подробное информирование пациента
- ▶ Командная работа

▶ **Спасибо за внимание!**